cambio – Optimobil Wallonie
boulevard Martin 27 | 1340 Ottignies

Conditions générales

Valables à partir du **1e septembre 2010**.

1. Champ d'application et droit d'utilisation

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales qui lient le client et la société Optimobil Wallonie, agissant sous le nom de cambio. Pour le reste, les versions les plus récentes des tarifs, du manuel d'utilisation cambio, des feuilles de route (à bord du véhicule) ainsi que les conditions reprises dans le contrat d'assurance du véhicule sont d'application. Les conditions liées au contrat d'assurance peuvent être consultées dans les bureaux cambio durant les heures d'ouverture. Toute dérogation ou ajout à apporter aux présentes conditions générales peuvent être uniquement convenus par écrit.

1.2. L'utilisation des véhicules cambio est réservée aux utilisateurs en possession d'un permis de conduire (valable en Belgique) de catégorie B depuis plus de deux ans et qui ont suivi une session d'information organisée par cambio.

1.3. Le client reconnaît que son droit à utiliser les véhicules et la bonne exécution du contrat dépendent du comportement de tous les utilisateurs, y compris du client lui-même et des utilisateurs qu'il a inscrits.

2. Utilisateurs autorisés à conduire

2.1. Toute personne amenée à conduire un véhicule cambio (client, utilisateur ou autre) doit satisfaire aux conditions reprises sous 1.2.

2.2. Sur base d'un accord préalable de cambio, le client peut inscrire d'autres personnes (« utilisateurs ») qui sont autorisées à utiliser les véhicules sur le compte du client et bénéficient des mêmes droits et devoirs que celui-ci. Sauf si spécifié autrement lors de l'inscription, le client est lui-même également considéré comme utilisateur. Par l'ajout d'utilisateurs, les frais d'inscription, les prix de base mensuels et la participation financière éventuelle sont augmentés sur base des tarifs en vigueur à ce moment. Cambio se réserve le droit de refuser tout nouvel utilisateur sans justification. Tous les frais générés par un utilisateur sont à charge du client qui l'a inscrit, en ce compris les amendes éventuelles. Le client est également tenu responsable des faits et gestes des utilisateurs qu'il a inscrits.

2.3. Chaque réservation de voiture doit être faite au nom d'un utilisateur. Celui-ci est tenu d'être présent dans le véhicule réservé en tant que conducteur ou passager. En cas d'infraction à cette règle, une amende de 250 € devra être supportée par le client. En tant que passager, l'utilisateur s'engage à s'assurer que le conducteur est apte à conduire et qu'il est en possession d'un permis de conduire valable. Le client est tenu responsable des faits et gestes des personnes auxquelles un des utilisateurs qu'il a inscrit aurait confié la conduite du véhicule au cours d'une réservation.

3. Participation financière, frais d'activation, abonnement mensuel et limite d'utilisation

3.1. En fonction de la formule tarifaire choisie, une participation financière (à payer une fois) sera réclamée au client au début de la période couverte par le contrat. Cette participation sera restituée entièrement à l'issue du contrat. En outre, des frais d'activation (une seule fois) et un abonnement mensuel seront à payer. Tous les montants et frais sont déterminés par les tarifs en vigueur à ce moment.

3.2. Chaque formule d'abonnement fonctionne avec une limite d'utilisation. Cette limite est égale à la participation financière payée par le client. La limite d'utilisation est égale au montant total des factures ouvertes, des estimations des trajets non encore traités et des réservations futures.

3.3. Le client peut demander de modifier le tarif d'application pour son usage. Ce changement est d'application à partir du 1e jour du mois qui suit la demande. Les frais relatifs à cette modification sont fonction des tarifs en vigueur au moment de la demande.

4. Facturation

4.1. L'utilisation d'un véhicule est facturée en fonction de la durée de réservation (par heure) et de la distance parcourue (par kilomètre) sur base des tarifs en vigueur à ce moment.

4.2. Le montant est calculé sur base des kilomètres enregistrés électroniquement. S'il y avait une différence d'un kilomètre ou moins entre les données reçues électroniquement et celles inscrites sur les feuilles de route, les données électroniques seront seules prises en compte.

4.3. Les factures sont envoyées par e-mail, à moins que le client demande de les recevoir par la poste. Les clients qui reçoivent les factures par e-mail et dont les montants dus sont prélevés par domiciliation bancaire sont facturés tous les mois. Les clients assujettis à la TVA reçoivent leur facture par la poste.

4.4. Le client sujet à la TVA est tenu d'en informer cambio.

5. Conditions de paiement, domiciliation et arriérés

Tous les montants dus doivent être payés dans les quinze jours qui suivent la date de réception de la facture. Selon la formule tarifaire choisie, ce montant sera directement débité du compte du client par domiciliation. Si la banque ne peut prélever le montant réclamé ou si le client empêche le prélèvement, les frais de gestion spécifiés dans les tarifs en vigueur à ce moment seront réclamés.

Si un montant restait impayé à l'échéance d'une facture, cambio peut envoyer au client un rappel de paiement. Dans ce cas, le client devra, en plus des montants en souffrance, payer des frais administratifs tels que spécifiés dans les tarifs en vigueur.

Si un tiers devait être impliqué dans le cadre d'une mise en demeure, les coûts y afférents devront être supportés par le client.

Si un deuxième rappel de paiement est envoyé au client ou lorsqu'un montant supérieur à 150 € reste impayé, cambio a le droit de suspendre le contrat sans préavis jusqu'au règlement de tous les montants dus, ou de mettre fin au contrat, tout en maintenant

ses droits de réclamation en dommages et intérêts. En cas de suspension du contrat, le client et les utilisateurs qu'il a inscrit n'ont pas le droit de réserver un véhicule et toutes les réservations déjà effectuées sont annulées.

Les factures qui ne sont pas payées à échéance sont majorées de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 50 € par facture et suivant un taux d'intérêt tel que défini par la Loi.

6. Réductions, retenues, report de paiement

Le client ne peut modifier le montant ou reporter le paiement des montants réclamés par cambio et n'a aucun droit de retenue, à l'exception des actions en dommages-intérêts s'il est avéré que cambio est responsable d'actes de malveillance ou de négligence grave.

7. Modifications des tarifs, des conditions générales et autres points du contrat

7.1. Cambio se réserve le droit de modifier ses tarifs suite à des modifications des prix du carburant et ce sans avis préalable. Ces modifications prennent effet immédiatement selon les tarifs en vigueur.

7.2. Toute autre modification apportée aux tarifs, aux conditions générales et aux conditions d'assurance sera communiquée par courrier postal ou électronique au client au moins quatre semaines avant son entrée en vigueur. Ces modifications entrent automatiquement en vigueur sauf résiliation du contrat par le client dans les délais définis par l'article 20.1.

8. Carte cambio, code PIN, et manuel cambio

8.1. Lors de son inscription, chaque utilisateur reçoit le **manuel cambio**, une carte à puce (**carte cambio**) et un code secret personnel (**code PIN**).

8.2. La carte à puce (désignée dans les présentes conditions par **carte cambio**) donne accès aux véhicules à l'aide d'un code PIN. Seul le titulaire de cette carte est admis à l'utiliser dans le cadre de cambio. Le code PIN est strictement personnel et ne peut être communiqué à personne, ni être inscrit sur la carte cambio ou conservé avec la carte.

8.3. Cambio reste propriétaire de tous les documents et accessoires remis à l'utilisateur. La carte cambio doit être conservée soigneusement, de sorte qu'elle soit encore utilisable lors de sa restitution.

8.4. Le client est civilement responsable en cas de perte, détérioration ou mauvaise utilisation de la carte cambio et des autres accessoires. Toute perte d'un accessoire sera immédiatement communiquée à cambio. Une amende contractuelle (voir aussi article 16) sera réclamée (telle que mentionnée dans les tarifs). Le client est civilement responsable de tous les dommages engendrés par le retard ou la non-communication d'une perte.

8.5. Cambio se réserve le droit de suspendre ses services vis-à-vis d'un utilisateur, en l'empêchant d'accéder au véhicule ou d'en réserver, en cas de non-respect des obligations contractuelles définies dans le contrat d'utilisation, ou en cas de non-respect des directives reprises dans le manuel d'utilisation et le carnet de bord de la voiture. Dans ce cas, le droit d'utilisation est interrompu jusqu'à nouvel ordre.

8.6. Le manuel d'utilisation et les directives à bord du véhicule peuvent être modifiés à tout moment. Les versions actualisées se trouvent sur le site internet.

9. Réservation

9.1. L'utilisation d'un véhicule est uniquement autorisée sur réservation : une fois qu'une réservation pour une période déterminée (période de réservation) a été faite au préalable par téléphone ou en ligne auprès de la centrale. Tout recouvrement avec d'autres réservations en cours est impossible. La période de réservation minimale est d'une heure. Toute période débute et se termine aux heures ou demi-heures fixes.

9.2. Les utilisateurs qui souhaitent rouler avec une voiture cambio à l'étranger, doivent en avertir la centrale de réservations cambio quatre jours ouvrables à l'avance. Si ces conditions ne sont pas respectées, le client sera responsable (et pas cambio) des problèmes de dépannage et de rapatriement du véhicule et des passagers.

9.3. Toute réservation peut être annulée, raccourcie ou prolongée. Une annulation complète est possible jusqu'au début de la période de réservation, la période peut être raccourcie jusqu'à une heure avant la fin de la période. Exception faite des périodes d'abonnement qui elles ne peuvent être réduites.

9.4. Si le véhicule réservé ne se trouve pas ou n'est pas disponible à sa place au début de la période de réservation, l'utilisateur peut s'adresser à la centrale pour annuler la réservation ou effectuer un transfert vers un autre véhicule et ce gratuitement. Si aucune voiture de remplacement de même catégorie n'est disponible à cette station, le client recevra un dédommagement défini par les tarifs en vigueur à ce moment.

9.5. Tout retard à l'échéance de la période réservée doit être signalé avant la fin de la période de réservation à la centrale. En cas de chevauchement avec d'autres réservations, une amende de retard telle que reprise dans les tarifs en vigueur au moment de l'infraction sera réclamée au client.

10. Contrôle du véhicule au départ

Au début de sa réservation, avant de démarrer, l'utilisateur est tenu de relever les défauts et dégâts visibles sur le véhicule. Si certains d'entre eux ne sont pas repris sur la liste de dégâts (dans le carnet de bord), l'utilisateur est tenu de les communiquer à la centrale de réservation avant de démarrer le véhicule. En fonction des dégâts signalés et lors de la communication avec l'utilisateur, cambio peut exiger de lui qu'il n'utilise pas le véhicule. Le manuel d'utilisation et le carnet de bord cambio détaillent les mesures à prendre en cas de dégâts.

Si l'utilisateur ne respectait pas les obligations reprises ci-dessus, le client qui l'a inscrit sera tenu civilement responsable de tous les dégâts qui en découlent. En pratique, cela veut dire qu'au démarrage du véhicule, le client devient civilement responsable de tous les défauts et dégâts qui ne sont pas encore repris dans le carnet de bord cambio.

11. Utilisation du véhicule

L'utilisateur s'engage à utiliser tous les véhicules prudemment, de la meilleure façon et en bon père de famille en respectant les règles de sécurité routière, les instructions reprises dans le manuel cambio et le mode d'emploi de la voiture. Il s'engage à respecter

toutes les obligations et règlements légaux définis par les autorités, les indications du fabricant et les directives reprises dans le manuel et dans carnet de bord cambio. Pour des distances de plus de 500 km, l'utilisateur est tenu de contrôler les niveaux d'huile et d'eau de refroidissement et des lave-glaces, ainsi que la pression des pneus, et de faire l'appoint au besoin.

En outre, l'utilisateur est tenu de fermer le dispositif de sécurité à l'emplacement de parking. En cas de non-respect de cette règle, une amende sera facturée selon les tarifs en vigueur au moment de l'infraction.

12. Restitution du véhicule

12.1. L'utilisateur s'engage à restituer le véhicule à la fin de la période de réservation en respectant les directives décrites dans le manuel. Une restitution sera considérée en ordre à condition que l'intérieur du véhicule soit propre, qu'un quart du réservoir au moins soit rempli et que le véhicule soit mis en sécurité à sa place et protégé contre le vol. En outre, tous les feux et appareils qui consomment du courant inutilement seront débranchés et, si l'utilisateur a rempli le réservoir de carburant ou a constaté qu'il manquait une pièce d'équipement, la feuille de route sera complétée totalement et lisiblement et déposée à l'endroit prévu à cet effet. Cette feuille de route doit être signée par l'utilisateur qui a réservé le véhicule. Les clés de la voiture doivent aussi être remises en sécurité à l'emplacement prévu à cet effet. Si l'utilisateur constatait qu'un ou plusieurs emplacements dans la station sont ou seront rendus indisponibles par interdiction légale ou suite à des travaux, il est tenu d'en avertir cambio dès que possible.

12.2. Si un véhicule devait être restitué dans un état de propreté insatisfaisant, ou s'il était avéré que l'utilisateur a transporté des animaux en contradiction avec les limitations spécifiées dans le manuel d'utilisation, les frais de nettoyage et de remise en état du véhicule seront supportés par le client en fonction des tarifs en vigueur.

13. Utilisations interdites

Il est interdit d'utiliser les véhicules sans tenir compte des conditions liées au contrat d'assurance en vigueur. En particulier, il est défendu de participer à des tests ou des manifestations de sport automobile, ou de transporter des substances légèrement inflammables, poisons ou autres produits dangereux. Sont également interdits : la sous-location des véhicules, l'usage de véhicules dans le cadre de faits illégaux (même si ceux-ci sont uniquement punissables selon les lois locales en vigueur) ou toute autre utilisation qui sort de l'utilisation autorisée définie dans le contrat.

14. Procédé en cas de dégâts, pannes ou accidents

14.1. Dans le cas de dégâts survenus durant le parcours ou de défauts non repris dans le carnet de bord, l'utilisateur doit immédiatement en avertir cambio (et/ou le propriétaire du véhicule). Il ne pourra continuer à rouler qu'après accord formel de cambio. L'utilisateur est tenu de faire le maximum pour limiter les dégâts.

14.2. L'utilisateur peut faire réparer les dégâts lui-même dans un garage de la marque agréée, pour un montant maximum tel qu'indiqué dans les tarifs en vigueur à ce moment. Dans le cas de sommes plus importantes, le client ne pourra prétendre à un remboursement que si les réparations sont absolument nécessaires. Les frais sont remboursés par cambio sur présentation d'une quittance réglementaire, à condition que l'utilisateur ne soit pas lui-même civilement responsable des dégâts.

14.3. Lors d'un accident, l'utilisateur doit immédiatement prévenir la police et cambio et observer les directives reprises dans le carnet de bord. **Dans aucun cas, l'utilisateur ne peut reconnaître ses torts ou un droit quelconque à l'autre partie impliquée.** Après un accident, l'utilisateur ne sera autorisé à poursuivre sa route avec le véhicule accidenté qu'après autorisation formelle de cambio. L'obligation d'informer la police et cambio est également d'application en cas de vol du véhicule ou de pièces détachées. Afin de définir les responsabilités dans l'accident, l'utilisateur est tenu d'apporter sa collaboration au propriétaire de l'autre véhicule, aux assurances, aux autorités et aux tribunaux – dans la mesure où il ne fait pas de déclarations mettant sa responsabilité en cause.

14.4. Si des dégâts causés au véhicule par la faute de l'utilisateur entraînaient son immobilisation, une indemnisation sera facturée au client pour chaque jour d'immobilisation du véhicule. Celle-ci sera calculée selon les tarifs d'application à cette période.

15. Assurance durant la période de réservation

Tous les véhicules sont couverts par une assurance responsabilité civile vis-à-vis de tiers ainsi que par une assurance omnium. Le versement des remboursements par l'assurance dépend de l'accord préalable de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule).

16. Responsabilité du client

16.1. En cas de dégâts causés par l'utilisation d'un véhicule cambio, la responsabilité financière du client est limitée au risque personnel spécifié par les tarifs en vigueur à ce moment, à condition que les accords et les directives décrites dans le manuel cambio, dans le manuel de la voiture et dans le carnet de bord cambio aient été respectés.

16.2. La responsabilité financière du client peut être limitée par la souscription à un Safety Pack qui s'applique à un utilisateur. Le Safety Pack ne porte que sur les dégâts commis par un utilisateur.

16.3. Chaque Safety Pack est valable pendant un an à dater de la souscription. Il est automatiquement renouvelé, sauf si le client demande sa résiliation avant l'échéance d'un an. Le Safety Pack peut être annulé immédiatement par cambio si l'utilisateur dont il couvre les dégâts a eu deux accidents dont il est responsable avec une voiture cambio sur une période d'un an. Dans ce cas, l'utilisateur ne peut plus être couvert par un Safety Pack pendant minimum un an sans accident.

16.4. Le client est entièrement responsable vis-à-vis de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule impliqué) des dégâts survenus suite au non-respect délibéré ou par grande négligence des conditions générales, des directives légales ou des conditions générales du contrat d'assurance.

16.5. Si le véhicule était endommagé suite à l'utilisation d'un carburant non adapté, le client sera responsable des dégâts causés au véhicule. De même

il sera redevable d'une indemnité telle que spécifiée dans les tarifs pour chaque jour d'immobilisation.

16.6. Les dommages intentionnels ou non intentionnels causés au cours de la période réservée par un utilisateur et qui ne relèvent pas de la police d'assurance sont de la responsabilité du client.

17. Responsabilité de cambio

Exception faite des vices cachés de la voiture, la responsabilité de cambio (et/ou du propriétaire du véhicule) est limitée aux cas de malveillance ou de négligence grave. Cambio n'est pas responsable des infractions commises par les utilisateurs. Toutes les amendes seront imputées au client. Pour le traitement de ces dossiers, des frais seront facturés selon les tarifs en vigueur.

18. Obligations générales

18.1. Le client s'engage à communiquer à cambio dans les deux semaines tout changement de nom, d'adresse ou de relation bancaire. Cela s'applique également aux changements de noms et d'adresses des utilisateurs renseignés par le client. Cambio peut également exiger d'un utilisateur qu'il lui communique le nom et l'adresse de toute personne qu'il aurait laissé conduire (selon les conditions de l'article 2.3).

18.2. L'utilisateur s'engage à avoir son permis de conduire valable sur lui à chaque trajet. En cas de retrait temporaire ou définitif du permis, l'utilisateur est tenu de prévenir cambio immédiatement en stipulant la raison de cette mesure.

19. Amendes contractuelles

Une amende contractuelle sera réclamée lorsque le client agit en contradiction avec les règles décrites dans les conditions générales.

Seront particulièrement sujets à pénalités, les cas où le véhicule est prêté à une personne non autorisée à le conduire (art. 2), lors d'utilisation sans réservation (art. 9.1), en cas de retard à la restitution (art. 9.5) ou de restitution non réglementaire (art. 12), de perte de la carte cambio (art. 8.4). Le montant de cette amende contractuelle est spécifié par les tarifs en vigueur au moment de l'infraction.

20. Résiliation, suspension et suivi du contrat après clôture

20.1. Chaque partie peut résilier le contrat. Le délai de préavis est de deux semaines avant la fin du mois.

20.2. À la suite d'un accident commis par le client ou un utilisateur qu'il a inscrit, ou de tout problème résultant d'une utilisation non conforme ou d'une violation des présentes conditions générales, cambio a le droit de résilier le contrat sans préavis ou d'en retirer un utilisateur.

20.3. De même, cambio se réserve le droit de suspendre le droit d'utiliser ses véhicules pour tout utilisateur suspecté d'enfreindre les présentes conditions générales. Dans ce cas, cambio en avertira l'utilisateur en question et lui demandera de s'expliquer. Pendant la période de suspension, toutes les réservations encore en cours ou à venir sont annulées.

20.4. Toute résiliation doit être communiquée par écrit (fax, e-mail ou lettre).

20.5. À la clôture du contrat, le client est prié de rendre immédiatement sa carte cambio et celles des utilisateurs qu'il a inscrits. Cette obligation s'applique également à tous les objets et accessoires remis au client dans le cadre du contrat. Le client ou l'utilisateur n'ont en aucun cas le droit de conserver ces accessoires.

20.6. Lors de la résiliation du contrat, le supplément annuel pour le tarif Comfort et le Safety Pack ne sont pas remboursés, même partiellement.

20.7. La participation financière est restituée après la clôture des comptes et acquittement des montants impayés par le client.

21. Prestation de services par des tiers

Le client et l'utilisateur qu'il a inscrit peuvent faire appel aux services de partenaires de cambio à son nom et au compte du client sans paiement comptant. Ces partenaires sont repris dans le manuel d'utilisation cambio. Les montants à payer pour ces services sont ajoutés à la facture mensuelle adressée par cambio. Cambio n'offre aucune garantie sur les services fournis et décline toute responsabilité. Les plaintes et réclamations éventuelles doivent directement être adressées au partenaire concerné.

22. Protection des données

22.1. Lors de l'inscription, les données personnelles du client et des utilisateurs sont stockées dans une base de données dont cambio est propriétaire. Cette base de données vise à répondre aux demandes du client et des utilisateurs et à les tenir informés des activités de cambio. La communication de ces données à des fins commerciales est exclue. Dans le cadre de partenariats fermés, les données personnelles peuvent également être transmises aux partenaires de cambio, dont le client ou l'utilisateur est membre. Le client peut récupérer les données et notifier le changement en écrivant à cambio.

22.2. Tout utilisateur portant la responsabilité d'un accident ou ayant commis une infraction impliquant une autre partie pourra voir ses données de contact et de permis de conduire transmises au propriétaire du véhicule impliqué, à son assureur et/ou aux instances compétentes dans le suivi du dossier.

22.3. Par ailleurs, le client autorise cambio à enregistrer les réservations, afin d'élucider tout malentendu éventuel. Ces enregistrements sont effacés après trois mois.

23. Droit en vigueur et tribunal compétent pour les clients commerciaux et organismes publics

Les accords définis par le contrat qui lient le client et cambio sont sujet au droit belge. Le tribunal compétent en droit public et commercial des clients est le tribunal de Bruxelles.